

**ARTIGO DE REVISÃO****Reflexão acerca da passagem de plantão: implicações na continuidade da assistência de enfermagem**

Reflection on the shift changes: implications in the continuity of nursing care

Maria Cristina de Oliveira<sup>1</sup>, Renata Guimarães Moreira Rocha<sup>2</sup>**RESUMO**

Pela observação empírica da prática, a passagem de plantão vem sendo considerada uma rotina com grande tendência à banalização. Por vezes este processo ocorre de forma desorganizada, fragmentada e demorada. Com isto, a equipe deixa de abordar aspectos importantes sobre o quadro clínico do paciente, bem como aspectos relevantes sobre a unidade. Com intuito de atingir a excelência da qualidade nos serviços de saúde, sendo a busca pela segurança do paciente um caminho prioritário, surge então uma inquietação em proporcionar uma reflexão acerca da passagem de plantão, já que este procedimento possibilita a continuidade da assistência de enfermagem. Trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter qualitativa, tendo como critérios estabelecidos para a escolha das referências, a seleção de materiais relacionados ao tema, como publicações dos anos 2002 a 2013. Foram utilizados artigos científicos, teses, entre outros suportes de textos técnicos. Para a realização da pesquisa utilizou-se buscas em diversas bases de dados como Scielo, Lilacs, Bireme e livros didáticos.

**Palavras-chave:** Passagem de plantão. Comunicação. Qualidade da Assistência. Continuidade da Assistência de Enfermagem.

**ABSTRACT**

By empirical observation of practice, the shift change has been considered a routine with great tendency to trivialization. Sometimes this process is disorganized and time-consuming way. With this, the team fails to address important aspects of the patient's condition as well as relevant aspects of the unit. In order to achieve excellence in the quality of health care services and the quest for patient safety a priority path, then comes a restlessness to provide a reflection on the shift change, since this procedure allows the continuity of nursing care. This is a literature review of qualitative character, having as criteria for the choice of references, selection of materials related to the theme, such as publications from 2002 to 2013. Scientific, thesis, technical and other media texts articles were used. To perform the research used queries several databases such as Scielo, Lilacs, Bireme and textbooks.

**Key-words:** Passage of duty. Communication. Quality of Care. Continuity of Nursing Care.

1. Enfermeira graduada pela Universidade Salgado de Oliveira. Minas Gerais. Especialista em Vigilância e Controle da Infecção Hospitalar pela Universidade Federal de Minas Gerais. Bióloga pelo Centro Universitário Metodista Izabela Hendrix. E mail: biocrisbio@hotmail.com
2. Enfermeira graduada pela Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO/BH, Minas Gerais.

## INTRODUÇÃO

O trabalho desenvolvido pelo profissional da Enfermagem desde seu surgimento é uma modalidade caracterizada pela prestação de cuidados integrais a um paciente, individual ou um grupo, visando à prevenção, promoção e a reabilitação da saúde. A enfermagem tem como foco acompanhar o paciente, valorizando as suas necessidades humanas básicas, dando atenção à saúde. O serviço de Enfermagem também objetiva a gestão dos serviços desta categoria.

A enfermagem tem a comunicação como uma ferramenta essencial para a sua prática. Logo, falhas neste processo podem possibilitar prejuízos na compreensão de informações vitais do paciente, comprometendo a continuidade dos cuidados. Através da comunicação entre equipes é possível conhecer todas as questões relacionadas ao paciente padecido pela doença e sua condição de hospitalizado. Portanto, surge a necessidade de refletir a respeito da relevância da comunicação no processo da prática da enfermagem.

A comunicação entre as equipes de Enfermagem acontece a todo momento. Entretanto, a mais importante, acontece no momento da troca de plantão, pois faz parte da rotina e é inerente ao cotidiano da prática da Enfermagem.

A expressão "passagem de plantão" é empregada para designar o momento em que a equipe de enfermagem se reúne para analisar o estado de saúde de cada paciente, informar as alterações ocorridas com eles durante o turno, além de discutir se há necessidade de modificar o plano de cuidados.<sup>1</sup>

Percebe-se que no cenário atual que vive a Enfermagem, um conjunto de fatores vem contribuindo para a banalização dos cuidados com a comunicação oral e escrita no momento da

passagem do plantão. Ocorre que a necessidade de complementar a renda é um fator de grande relevância, já que a baixa remuneração dos trabalhadores de enfermagem é uma realidade e possibilita a duplicidade da jornada de trabalho, implicando, muitas vezes, na impontualidade para o início do plantão.

[...] ausência da comunicação direta, a falta de clareza dos registros, o pouco tempo dispensado para a passagem de plantão, a superlotação nas alas, a documentação insuficiente, atrasos de colegas, a sobrecarga na supervisão e a não valorização da passagem de plantão.<sup>2</sup>

Outros fatores também comprometem a realização da passagem de plantão. Dentre eles, ambiente impróprio, falta de planejamento, de padronização, o excesso de atribuições para um único enfermeiro, pessoas transitando no espaço destinado à troca de plantão, chamadas telefônicas, o barulho excessivo nas unidades e compreensão da importância deste procedimento.

Por se tratar de instrumento de grande relevância para a Enfermagem, em função das informações relativas à evolução do estado de saúde dos pacientes, sobre o funcionamento da unidade, encaminhamentos, pendências entre outros, objetivando assegurar a qualidade e a continuidade da assistência de Enfermagem nas 24 horas do dia, torna-se essencial refletir sobre todos os aspectos que envolvem a troca de plantão, mantendo-o como foco de estudo. Há que se reforçar sobre esse aspecto para assegurar que os profissionais envolvidos não tenham dúvidas e reconheçam a importância da clareza na troca de informações dos dados para a sequência adequada e cuidados necessários para cada paciente.

Sendo assim, o objetivo deste estudo é promover reflexões quanto à importância da passagem de plantão para a continuidade dos cuidados com o paciente

e enfatizar a relevância deste instrumento para uma assistência de qualidade, evitando as ocorrências de eventos adversos provocados por falhas de comunicação.

## MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter qualitativa.

A pesquisa qualitativa é o estudo do universo de significados subjetivos que corresponde a um espaço mais íntimo dos fenômenos e processos que não podem ser quantificados.<sup>3</sup>

O critério utilizado para a seleção dos estudos foi do tipo: artigos, teses, manuais e legislações relacionadas ao tema, publicados no ano de 2002 a 2013.

A pesquisa foi realizada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e nas seguintes bases de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde) e SCIELO (Scientific Electronic Library Online).

Foram utilizados para a busca os seguintes descritores pesquisados nas bases científicas: Passagem de Plantão, Comunicação, Qualidade da Assistência e Continuidade da Assistência de Enfermagem.

Após a busca e levantamento de artigos, teses, legislações e manuais, foram escolhidos os materiais para análise, mediante os critérios de inclusão citados inicialmente.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Importância da comunicação

Comunicar é o processo de transmitir informações de pessoa para pessoa, podendo ser através da fala, da escrita, de imagens e sons, com o intuito de

gerar e propagar conhecimentos . É essencial para a garantia de que as atividades de uma organização ocorram de maneira eficiente e eficaz, a fim de proporcionar informações e compreensão necessárias para a condução das tarefas.<sup>4</sup>

Nos primórdios da comunicação o homem se expressava por gestos imagens e sons. Só mais tarde é que ele aprendeu a usar sinais gráficos para se referir aos objetos que conhecia pelos sentidos e que comunicava através de gestos. Pela comunicação verbal e não verbal são consagradas ideias e comportamentos ou simplesmente informações.<sup>5</sup>

Comunicar-se implica uma série de aspectos, que necessitam de clareza e objetividade para que a qualidade da mensagem transmitida e recebida seja efetivada. A comunicação melhora as relações interpessoais no ambiente de trabalho, podendo ser um instrumento facilitador para uma assistência de qualidade.

Ao interagir com a equipe, o profissional utiliza a comunicação como instrumento fundamental para a troca de informação e transmissão de fatos, pensamentos e valores, sendo essencial para a compreensão entre as pessoas.

Os profissionais de Enfermagem são responsáveis pela prestação de assistência integral ao paciente e pela continuidade dos cuidados. Com o intuito de assegurar a assistência, utiliza-se do procedimento passagem de plantão por ser uma atividade comunicativa e de rotina essencial e inerente ao seu cotidiano de trabalho, que permite organizar e planejar as intervenções de enfermagem. A comunicação é uma ferramenta essencial para a enfermagem, pois possibilita a troca e a compreensão de informações. Na enfermagem a comunicação é valorizada entre os profissionais, já que favorece a gestão do cuidado garantindo assim sua eficiência e eficácia. Acrescenta-se ainda a passagem de plantão garante a

identificação de problemas e necessidades para análise situacional permitindo assim a reorganização no planejamento do cuidado.<sup>6</sup>

Na enfermagem, o exercício de comunicação entre a equipe é realizada em função da continuidade da assistência, envolvendo aspectos de comunicação verbal, oral e escrita. Por isso, falhas na comunicação podem trazer prejuízos diretos para a assistência ao cliente, gerando falhas a assistência, se estendendo pelo restante do turno e pelas subsequentes, comprometendo o seguimento do cuidado.

A comunicação nos serviços de saúde é escassa ou inexistente. O acesso à informação não atinge a todos os profissionais de saúde, de forma rápida e eficaz. Não permitindo uma resposta adequada as necessidades, dificultando a tomada de decisão da enfermagem em relação aos diferentes contextos da prática.<sup>7</sup>

A dificuldade em estabelecer uma comunicação efetiva entre as pessoas é muito frequente, o que interfere no compartilhamento das ideias, opiniões e no relacionamento interpessoal.

Uma informação para ser de qualidade depende da habilidade de quem fala da forma escolhida, do tempo utilizado e da seriedade da equipe ao registrar as informações que remetem às intercorrências com o paciente. A eficácia da passagem de plantão depende do trabalho em equipe articulado, criando formas alternativas para que a transmissão de informações seja consistente e de qualidade. Sendo assim, a passagem de plantão deve ser considerada um momento para educação continuada, reflexão e interação das equipes, com objetivo de rever condutas e permitir crescimento e melhor desenvolvimento do trabalho.<sup>2</sup>

A comunicação oral tem como vantagem a rapidez na transmissão de informações e propicia, também, a interação entre as pessoas. Porém, é

importante a utilização da comunicação escrita para evitar a perda das informações relevantes para a assistência de qualidade.

### **Passagem de plantão**

A passagem de plantão, entrega ou troca de turno é uma prática realizada pela equipe de enfermagem com a finalidade de transmitir informações objetivas, claras e concisas sobre os acontecimentos que envolvem a assistência direta e ou indireta ao paciente durante um período de trabalho, bem como assuntos de interesse institucional.<sup>8</sup>

Essa atividade se confirma como fundamental no processo de trabalho, onde há troca de informações entre as equipes, permitindo ao profissional enfermeiro ter visão geral da unidade na qual assumirá suas atividades.

Dessa forma, a troca de turno e conseqüentemente a mudança das equipes não inviabiliza a continuidade da assistência e dos cuidados, desde que haja organização e direcionamento para o desenvolvimento do trabalho.

A passagem de plantão uma prática que parece favorecer a rentabilização do tempo e a própria organização da prática, bem como dos cuidados e do serviço. Sendo, compatíveis com aprendizagem momentânea, rápida e de forma abreviada da informação sobre os pacientes, mas, também, de algumas instruções, recados e recomendações, fomentando a implementação de esquemas normativos. Considerada, porém, como vantajosa relativamente a outras formas de informar, como por exemplo, a consulta da informação escrita.<sup>9</sup>

A passagem de plantão ainda favorece integração nos cuidados no que toca aos processos de raciocínio do enfermeiro, incluindo no próprio encadeamento das suas atividades, na continuidade dos cuidados e procedimentos.

A passagem de plantão é considerada como uma ação baseada na transmissão oral de informações sobre o cliente, sobre o processo de trabalho e sobre outros aspectos do cotidiano assistencial, portanto, envolve comunicação e relações de trabalho.<sup>10</sup>

Na perspectiva de enfrentamento dos problemas relacionados com a passagem de plantão, observa-se a dificuldade de implantação de uma ação transformadora, uma vez que a passagem de plantão é um momento em que há troca de informações entre plantões, de intercorrências, cuidados específicos, rotinas da unidade.<sup>10</sup>

É também um momento de trocas de aprendizado onde a informação deve gerar conhecimento, mudança e, quando bem realizada, contribui para a organização do trabalho, garantindo a continuidade da assistência.

Na passagem de plantão ocorre a transmissão de informações entre a equipe que está terminando e a que irá iniciar o novo período de trabalho, abordando os aspectos a respeito o estado dos pacientes, tratamentos, intercorrências, cuidados prestados, pendências e situações específicas da unidade de internação que mereçam a atenção dos profissionais.<sup>11</sup>

Sendo a passagem de plantão, um instrumento básico de enfermagem que permite integrar o trabalho da equipe, tem como questões norteadoras a comunicação bem como o relacionamento interpessoal.

### **Modelos operacionais empregados na passagem de plantão pela enfermagem**

Diversas são as modalidades para o repasse de informações durante a passagem de plantão, como por exemplo, relatórios gravados, orais e escritos, informações junto ao leito, toda equipe reunida, podendo ser empregadas conforme o quadro apresentado pelo paciente, o tamanho da unidade, bem como

o quantitativo de pacientes e o tempo de permanência dos mesmos.<sup>2</sup>

Evidencia-se que a passagem de plantão é operacionalizada, apresentando algumas modalidades. Por vezes auxiliares e técnicos de enfermagem passam as informações aos colegas que darão continuidade ao plantão. Os enfermeiros repassam aos colegas enfermeiros isoladamente, sem compartilhar as informações ao restante da equipe. Outra modalidade ocorre no posto de enfermagem, com a presença de toda equipe mesmo tendo ciência que cada profissional será responsável apenas por parte dos pacientes.

Cada método de passagem de plantão, busca garantir a continuidade da assistência. A necessidade de implementar outros métodos de passagem de plantão, pode ser visto como desafio a ser enfrentado na busca de se construir um novo paradigma norteador para assistência.<sup>2</sup>

No que se refere às modalidades de passagem de plantão, mencionadas na literatura, observou-se que as passagens de plantões adotadas variam de unidade para unidade, depende da dinâmica de trabalho, porém, todos apresentam como finalidade criar condições para assegurar a continuidade e qualidade da assistência.

### **Fatores que comprometem a passagem de plantão e propostas para melhoria**

A ocorrência de falhas na comunicação podem acarretar prejuízos diretos para uma assistência, se permanecer uma lacuna que se estende pelo restante do turno e pelos próximos, podendo levar a consequências para o paciente, às vezes irreversíveis, podendo também comprometer legalmente profissionais e instituição.<sup>2</sup>

Dessa forma, os problemas de comunicação prejudicam a assistência de enfermagem como um todo: desde o repasse das informações, permeando pela

qualidade da assistência ao paciente e até a legalidade do exercício profissional. Neste contexto, a passagem de plantão apresenta aspectos negativos para sua realização. Fatores como tempo, local, solicitações médicas, presença de pacientes e familiares, campanha, brincadeiras entre funcionários, entrada e saída de profissionais não pertencentes à unidade, falta de interesse, problemas com a emissão e recepção das mensagens interferem grandemente na passagem também do plantão.<sup>2</sup>

Entende-se que um conjunto de fatores atua sobre os profissionais de enfermagem interferindo nas condições de trabalho. A real necessidade de aumentar a renda é uma realidade, haja vista a baixa remuneração dos trabalhadores de enfermagem. Sendo assim, percebe-se um percentual significativo de trabalhadores com duplo vínculo empregatício, interferindo grandemente nos momentos definidos para a passagem dos plantões.<sup>10</sup>

[...] Sugere-se a reflexão sobre a possibilidade de uma passagem de plantão multidisciplinar, especialmente em setores de especialidades em que se trabalhe com equipes fixas e, pelo menos, com um membro de cada profissão, tal como em unidades de terapia intensiva, proporcionando espaço, também para a discussão de diversos tipos de informação com enfoques diversificados, com a participação do paciente na construção de uma assistência que, de fato atenda as suas necessidades. [...] <sup>2</sup>

É necessária uma sensibilização para todos os funcionários acerca da passagem de plantão. Após, formar um grupo de discussão para identificar qual o modelo de passagem de plantão a ser utilizado na instituição e implantar o modelo em uma unidade piloto.<sup>10</sup>

Estudos demonstram a necessidade de se modificar e adequar as formas de passagem de plantão, a partir do uso de novas tecnologias como a informatização

das informações, bem como reorganizar as rotinas de trabalho, uma vez que a qualidade deste processo impacta diretamente na precisão das informações transmitidas e na continuidade das ações.<sup>12</sup>

[...] estratégias denominadas FO (utiliza-se das fortalezas para aproveitar as oportunidades) as quais visam: criar um ambiente mais propício para a passagem de plantão, aperfeiçoar as condutas da equipe na passagem de plantão. Já as estratégias FA (utiliza-se das fortalezas para evitar as ameaças), que objetivam: criar um instrumento que facilite ainda mais a clareza nas informações, agilidade e a objetividade [...] <sup>6</sup>

A utilização das estratégias pode vir a diminuir comportamentos inadequados durante a práxis da passagem de plantão, bem como contribuir para uma padronização do mesmo. O uso das estratégias favorece o alcance de uma assistência de qualidade, contribuindo também para um gerenciamento eficiente da passagem de plantão, processo que muitas vezes não cumpre o seu devido papel, o que pode levar prejuízos tanto para o paciente quanto para a instituição.

### **Importância do enfermeiro na passagem de plantão**

A atuação do enfermeiro é substancial nas instituições de saúde. Impossível imaginar um hospital sem a presença da enfermagem, tanto na assistência direta ao paciente, como em todos os procedimentos que são de sua responsabilidade.<sup>13</sup>

Apesar do papel do enfermeiro ser entendido e reconhecido como relevante, é necessário que esta categoria conscientize da sua atribuição principal, assumindo as suas devidas funções enquanto responsável pelo paciente e por uma equipe. O enfermeiro é, portanto, caracterizado como elemento facilitador do trabalho da equipe.

Responde pela unidade e deve alertar os profissionais que no momento da passagem de plantão todos devem concentrar apenas nos assuntos condizentes ao referido momento, evitando assim as interferências negativas.

### CONCLUSÃO

Percebe-se a importância da reflexão acerca da desvalorização da passagem de plantão pelos profissionais de enfermagem e entende-se que banalizar este procedimento tão significativo e primordial para uma assistência integral e de qualidade, é simplesmente negligenciar o cuidado.

Pensando-se que a segurança do paciente é prioridade para os profissionais da enfermagem, seria ideal que em caso de algum tipo de intercorrência durante a passagem de plantão, o enfermeiro responsável pelo turno que se inicia, assuma a situação de emergência. Além disso, se qualquer profissional da equipe de enfermagem não participar da passagem de plantão, o enfermeiro deverá se dirigir à chefia imediata para justificar sua ausência e se inteirar das informações sobre os pacientes que estarão sob os seus cuidados.

Sendo a passagem de plantão um dos momentos reservados para garantir a segurança do paciente, tanto ele quanto a unidade não devem ser abandonados nesta ocasião, uma vez que a ausência do profissional coloca o paciente em situação vulnerável aos eventos adversos. Portanto, é necessário planejamento e organização desta rotina, pois, enquanto estiver sendo realizada, parte da equipe esteja envolvida na assistência dos pacientes, assegurando continuidade dos cuidados.

### REFERÊNCIAS

- 1- Teodoro WR, Aquino LAM. Análise do processo de passagem de plantão em uma unidade de internação pediátrica. *Revista Mineira de Enfermagem*. 2010;14(3):316-26.
- 2- Silva EE, Campos LF. Passagem de plantão na enfermagem: revisão da literatura. *Cogitare Enfermagem*. 2007;12(4):502-7.
- 3- Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2006.
- 4- Santos MC, Bernardes A. Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerência nas instituições de saúde. *Rev Gaúcha de Enferm*. 2010; 31(2): 359-66.
- 5- Krutinsky DC, Cornacchia H, Leitão IC, Souza JC, Ananias JC, Coutinho RMC. O significado da passagem de plantão por trabalhadores de enfermagem. *Revista do Instituto de Ciências da Saúde*. 2007; 25(2):105-11.
- 6- Llapa Rodriguez EO, Oliveira CS, França TRS, Andrade JS, Pontes MAC, Pinto da Silva FJC. Mapeamento da passagem de plantão sob a ótica dos profissionais de enfermagem. *Enfermagem Global*. 2013;12(31):206-31.
- 7- Souza PAF, Frade MHLBC, Mendonça DMMV. Um modelo de organização e partilha de informação de enfermagem entre hospital e centro de saúde: estudo delphi. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2005;18(4):368-81.
- 8- Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo. São Paulo, COREN; 2010.

- 9- Penaforte MHO, Martins MMFPS. A visibilidade do autocuidado relativo à higiene na passagem de plantão dos enfermeiros. Rev LatinoAm Enfermagem, 2011;19(1):131-39.
- 10- Machado RR. A passagem de plantão no contexto do processo de trabalho da enfermagem. (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: Programa de Pós-Graduação em Educação; 2002.
- 11- Siqueira ILCP, Kurcgant P. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias. Acta Paul de Enferm, 2005;18(4):446-51.
- 12- Portal KM, Magalhães AMM. Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado em enfermagem. Rev Gaúcha de Enferm. 2008; 29(2):246-53.
- 13- Backes DS, Backes MS, Sousa FGM, Erdmann AL. O papel do enfermeiro no contexto hospitalar: a visão de profissionais de saúde. Ciênc, Cuid e Saúde, 2008;7(3):319-26.

Recebido em: 26/10/2015

Aceito em: 16/06/2016

Correspondência

Maria Cristina de Oliveira

E mail: biocrisbio@hotmail.com